

患者満足度アンケート調査報告

当院に来院される患者さま・家族を対象に、亀井病院に対する印象、評価、病院へのご要望を調査いたしました。その結果を分析・検証し、患者さまからのご意見を参考にさせていただき、より一層質の高いサービスを提供するにはどうすればいいのかを考えたいと思います。

以下に調査結果をご報告いたします。



<実施結果>

アンケート期間 : 入院 2016年5月30日(月)～6月26日(日)の28日間
 外来 2016年6月27日(月)～7月10日(日)の14日間
 回収場所 : 総合受付、外来受付、病棟受付カウンター、透析談話室に
 アンケート回収箱を設置
 配布部数 : 352部
 回答部数 : 304部
 回収率 : 86.4%

		配布数	回答数	回収率				
				2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
一般	外来	196	196	98.8%	98.3%	100.0%	100.0%	100.0%
	入院	36	35	75.0%	88.2%	84.6%	100.0%	97.2%
	全体	232	231	95.8%	97.0%	98.6%	100.0%	99.6%
透析	外来	95	49	74.1%	63.5%	58.0%	51.6%	51.6%
	入院	25	24	78.9%	95.0%	93.8%	83.3%	96.0%
	全体	120	73	75.0%	69.5%	63.5%	56.6%	60.8%
全体	外来	291	245	86.3%	83.7%	82.9%	83.3%	84.2%
	入院	61	59	77.4%	91.9%	89.7%	91.9%	96.7%
	全体	352	304	84.9%	84.9%	83.7%	84.3%	86.4%

<集計方法での追記>

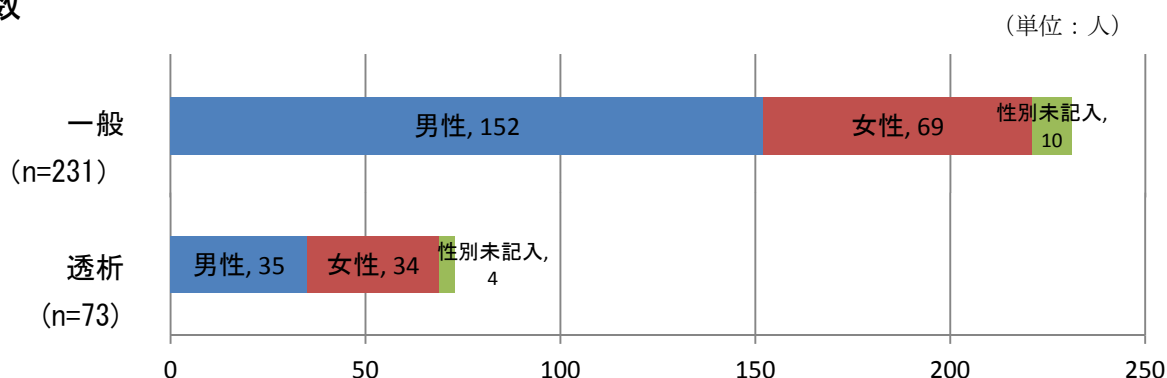
- 1) チェックの記入がされていない部分に対しては、未回答とさせて頂き、チェックの記入がされているところのみ集計させていただきました。
- 2) 同じ項目で複数回答がある場合については、チェック項目で評価が下の項目を有効として集計させていただきました。

<患者さま(ご家族)からのご要望・ご意見について>

アンケート調査にあたり、たくさんのご意見やご感想をいただきありがとうございました。今後の改善のきっかけとさせていただきます。また、アンケートだけでは把握しきれないこともありますので、お気づきのことがありましたら、ご意見箱への投書や、スタッフ、品質管理室に気軽にお声がけくださいませ。

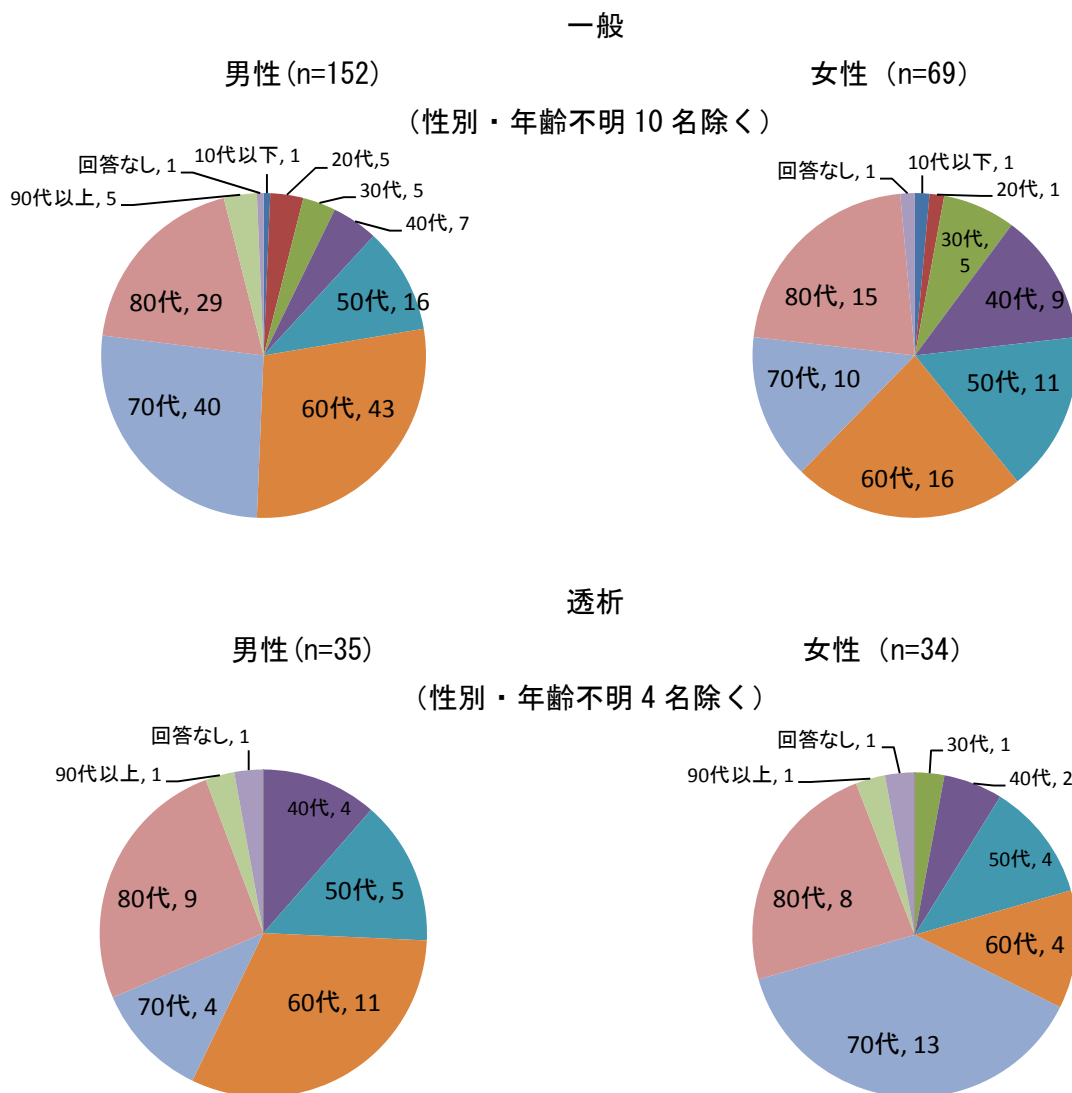
患者背景

回答者数



回答者年齢

(単位：人)

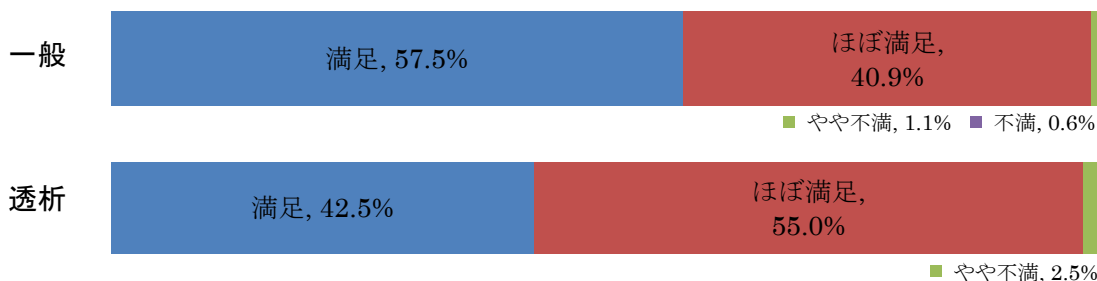


外来アンケート結果

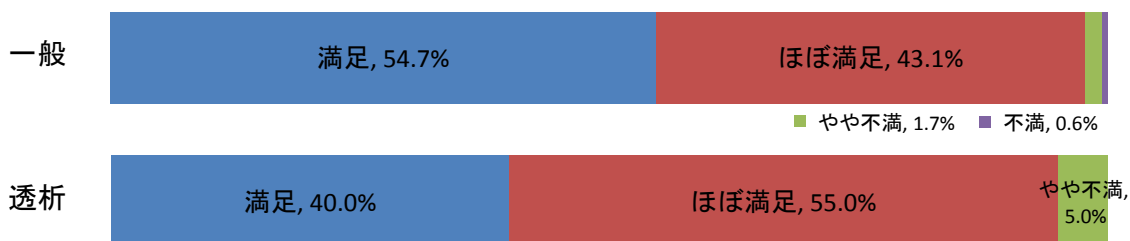
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

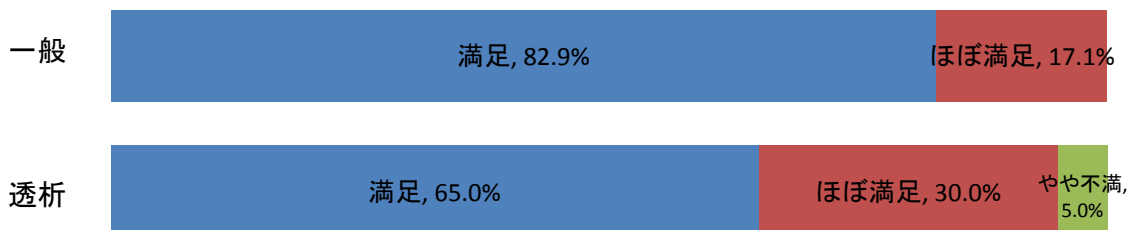
問1 案内表示はわかりやすいですか？



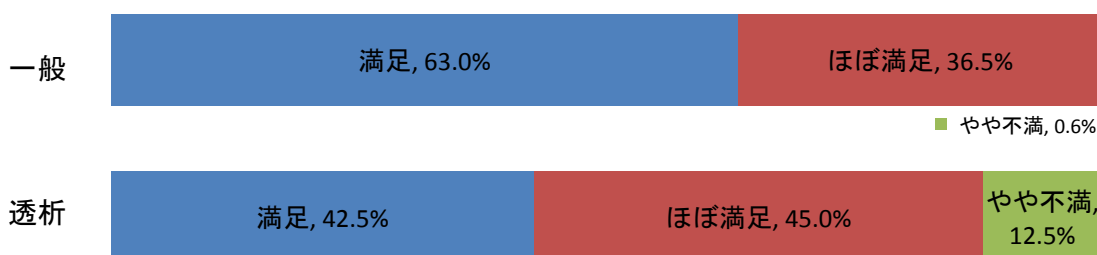
問2 掲示物はわかりやすいですか？



問3 清掃など衛生面について、配慮されていると感じましたか？



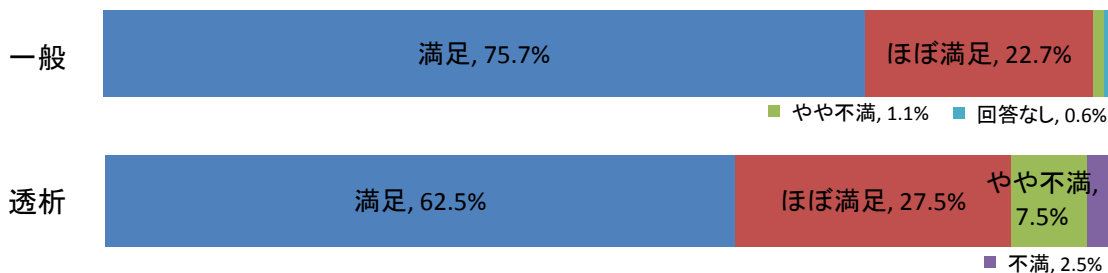
問4 待合室や談話室の環境は、いかがでしたか？



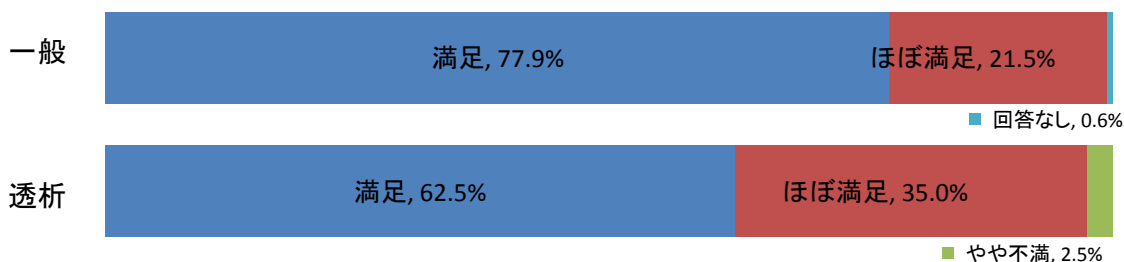
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

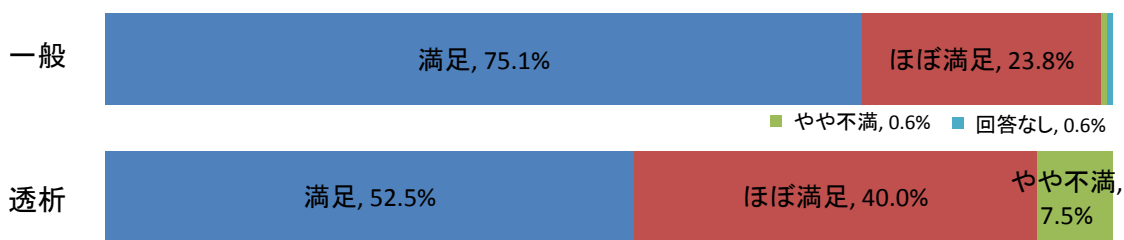
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



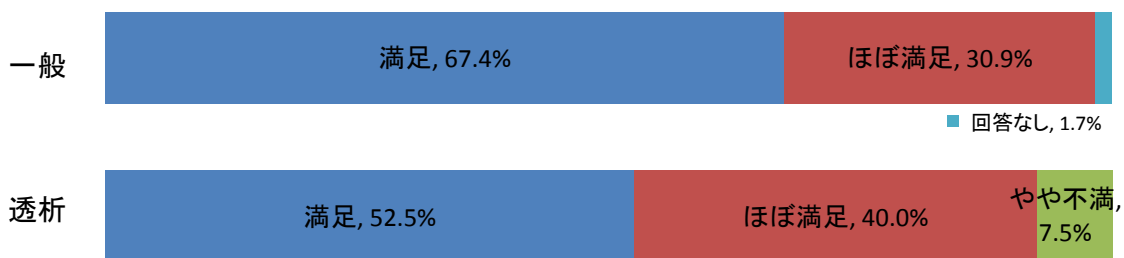
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 医師・看護師への質問や相談は、しやすい雰囲気でしたか？



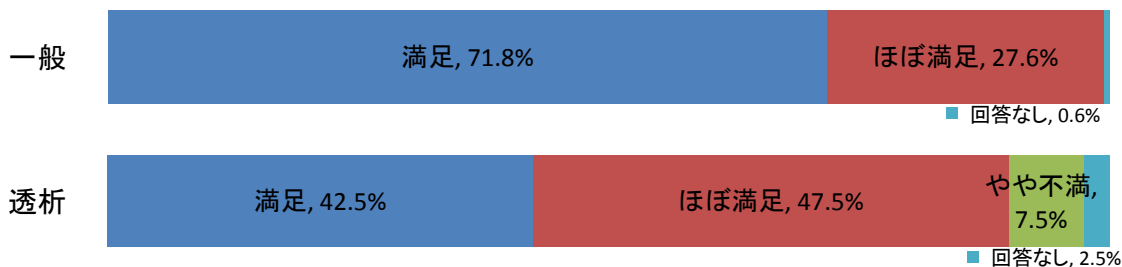
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされてきましたか？



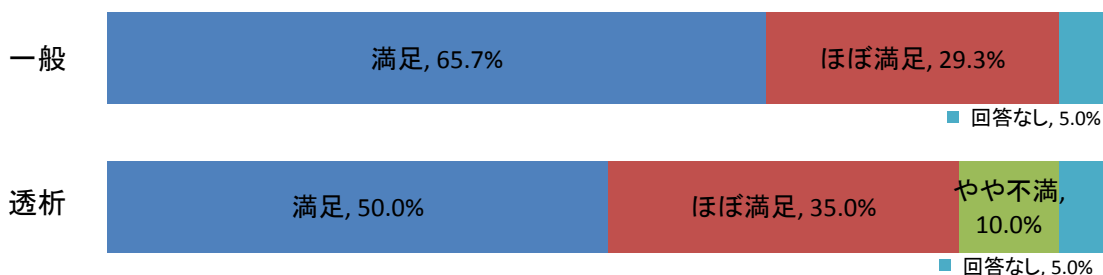
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

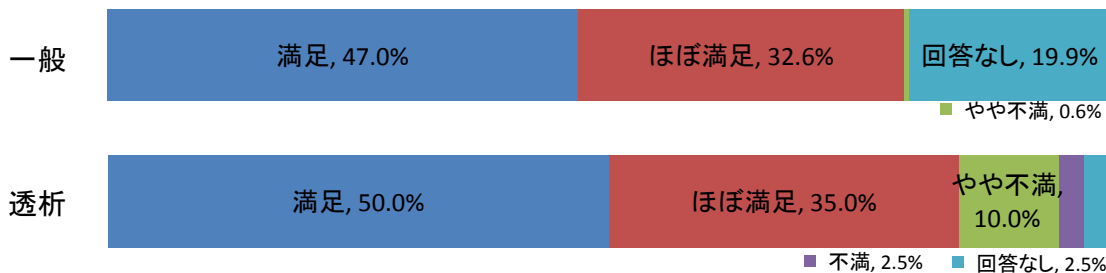
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？

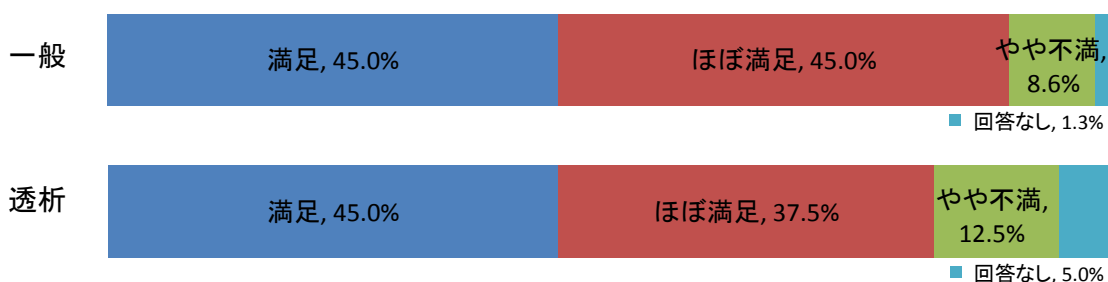


問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



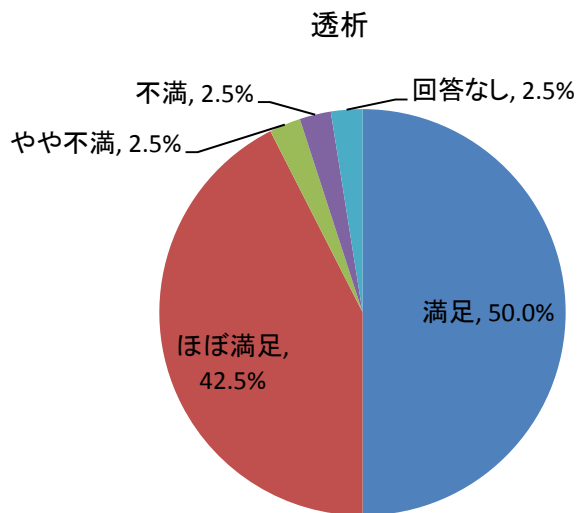
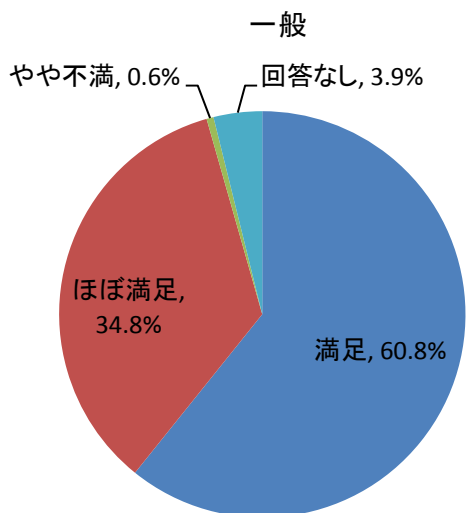
問4 (通院中、又は過去に通院したことのある方のみお答え下さい)

診察(透析患者さまは穿刺)までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

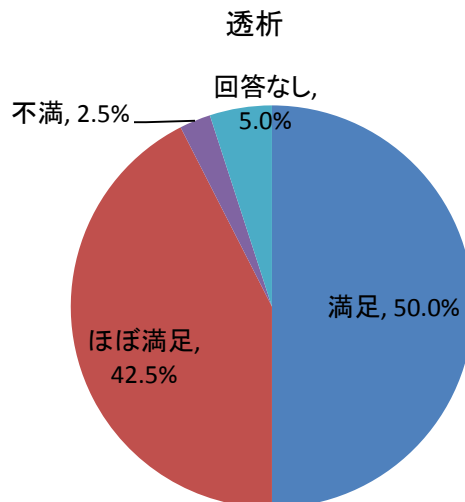
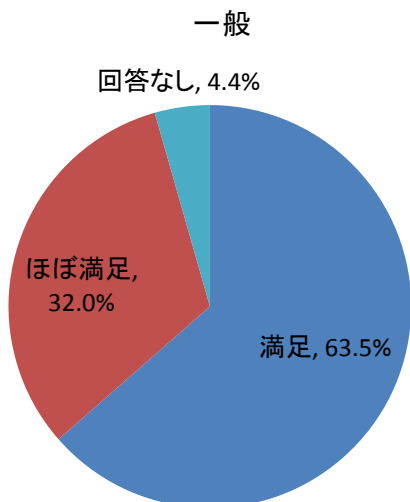


■ 総合評価

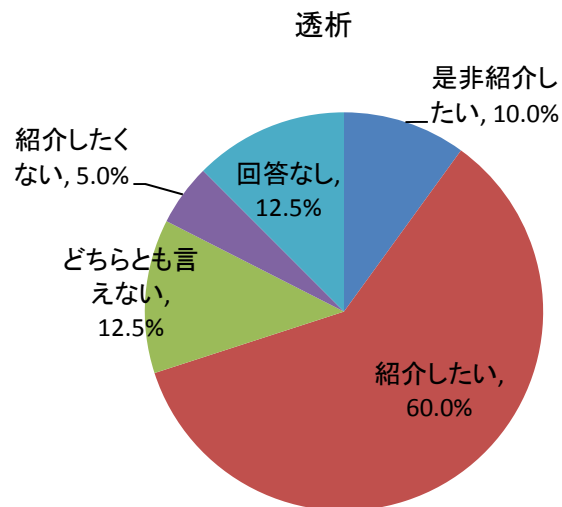
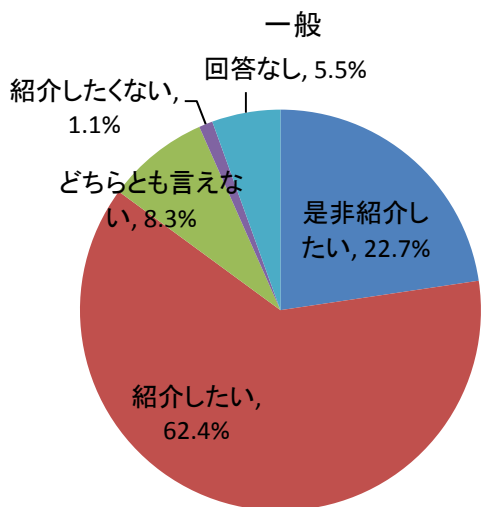
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を他の人に紹介したいと思いますか？

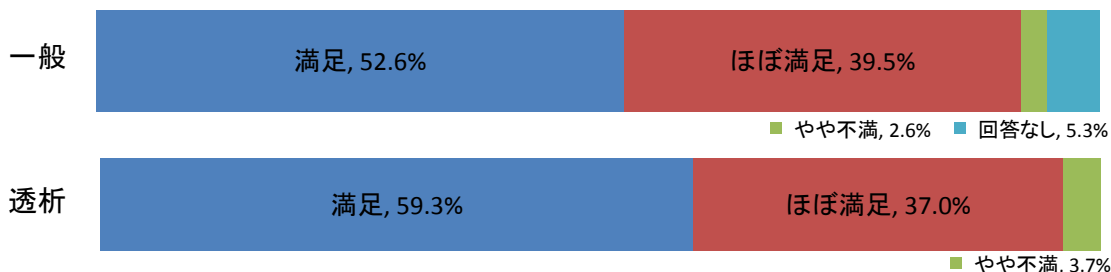


入院アンケート結果

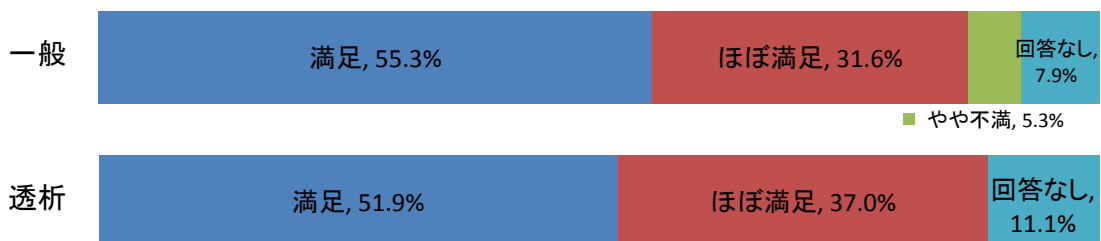
■環境について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

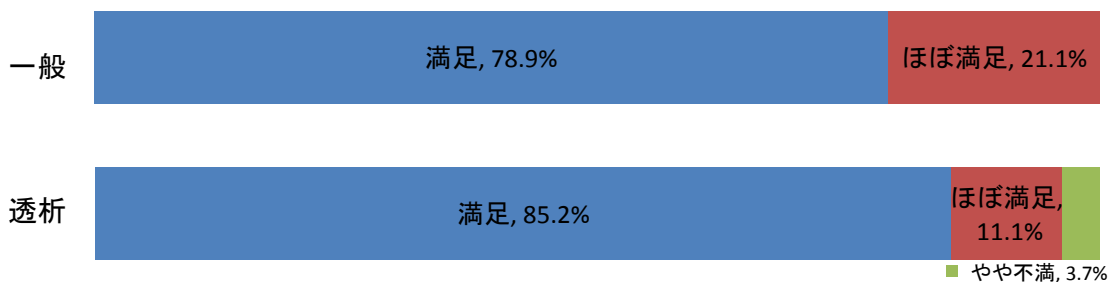
問1 案内表示はわかりやすいですか？



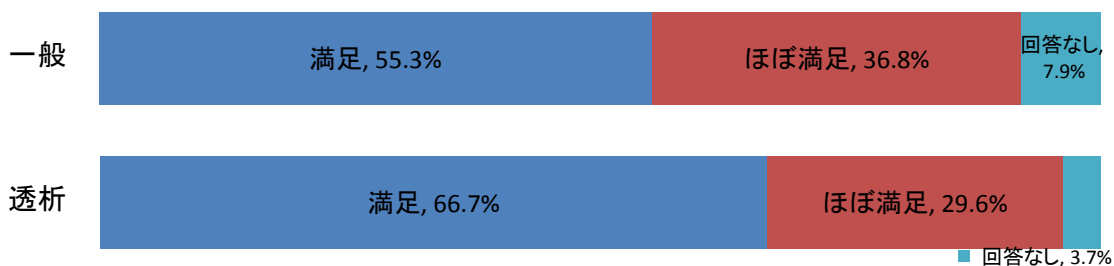
問2 掲示物はわかりやすいですか？



問3 清掃など衛生面について、配慮されていると感じましたか？



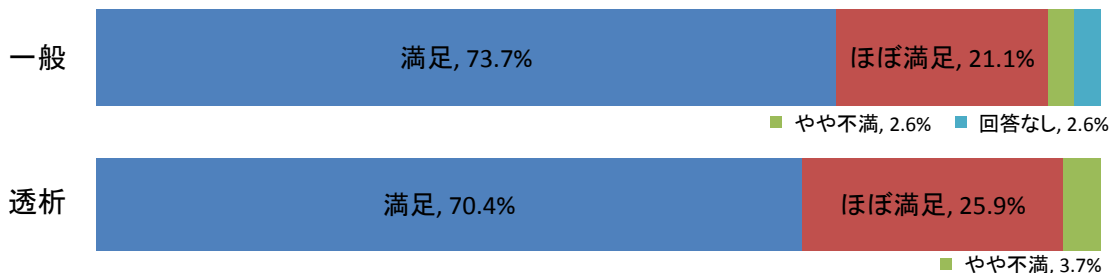
問4 待合室や談話室の環境は、いかがでしたか？



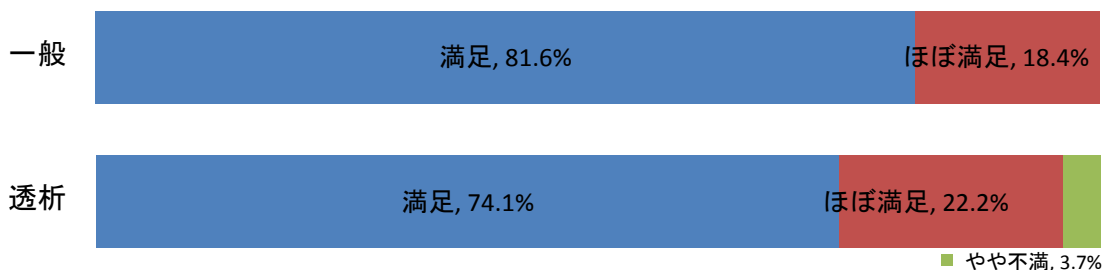
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

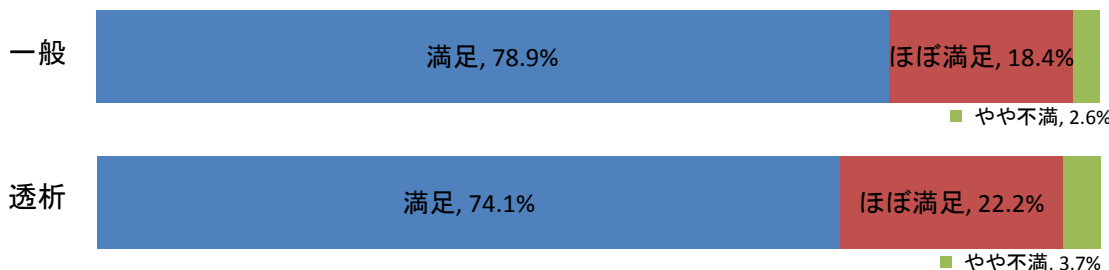
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



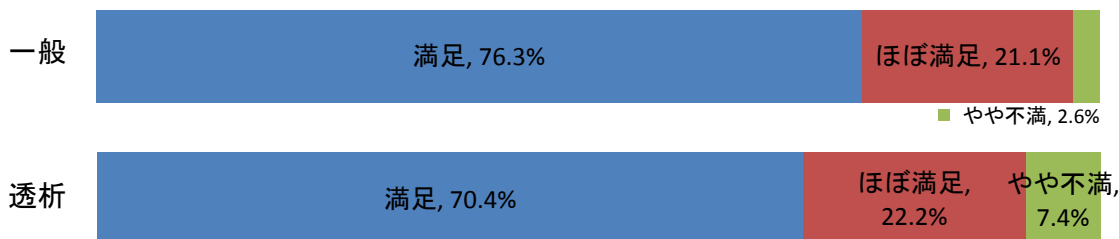
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 医師・看護師への質問や相談は、しやすい雰囲気でしたか？



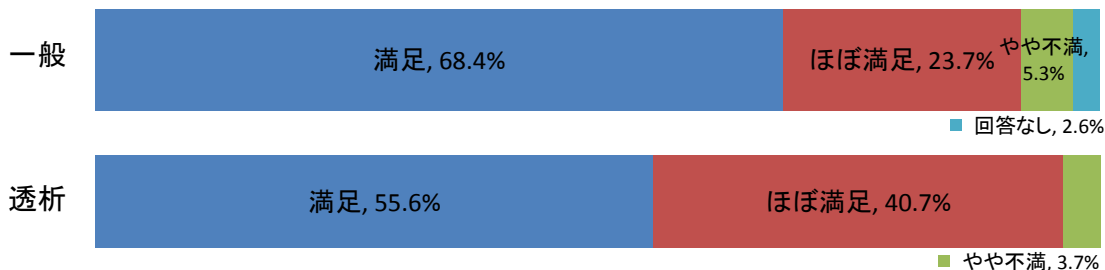
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていきましたか？



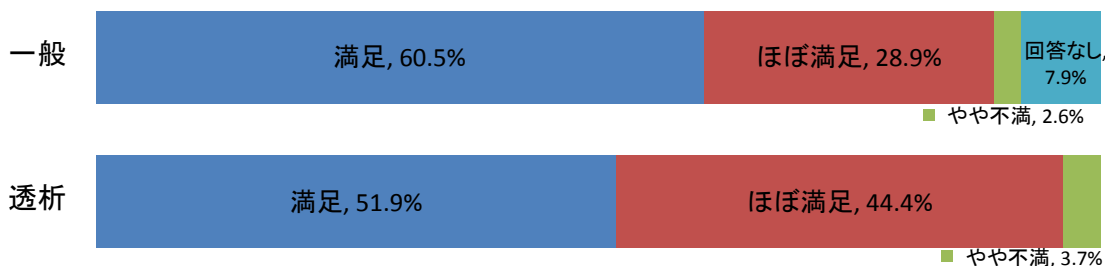
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

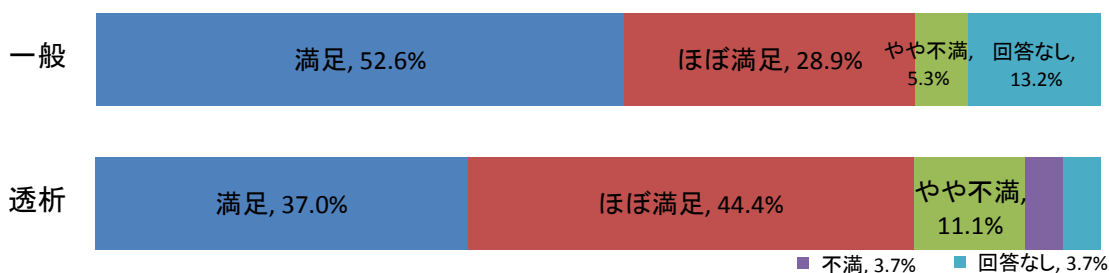
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



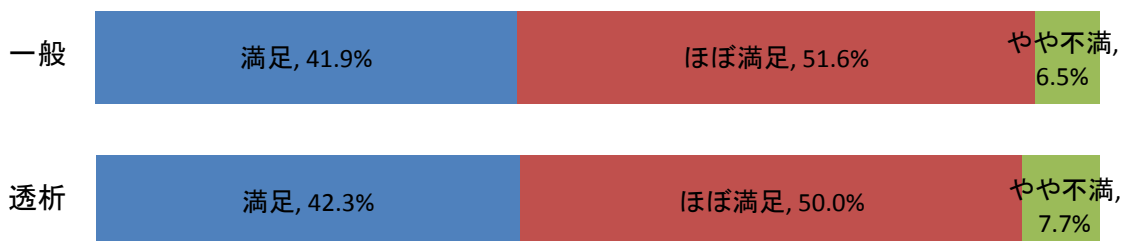
問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



問4 (通院中、又は過去に通院したことのある方のみお答え下さい)

診察(透析患者さまは穿刺)までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

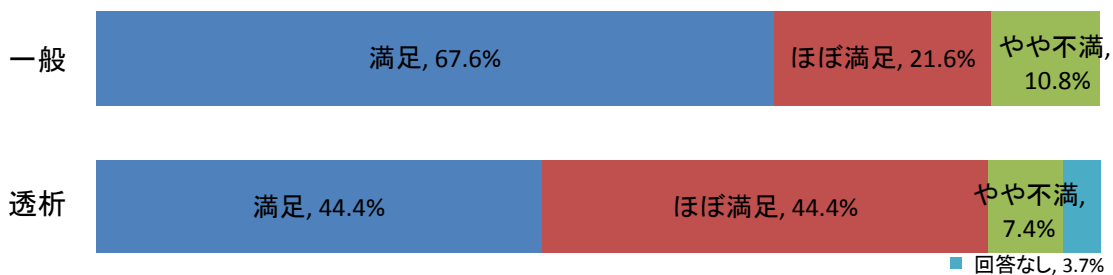
※本質問については、お答え下さった患者さま(一般:31名、透析:26名)の回答のみを集計しています。



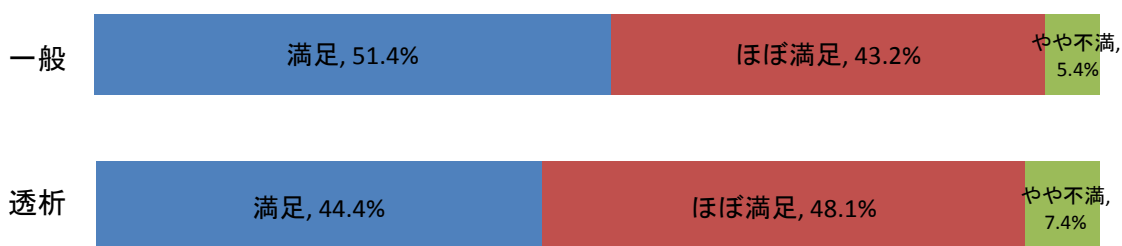
■病棟の療養環境について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

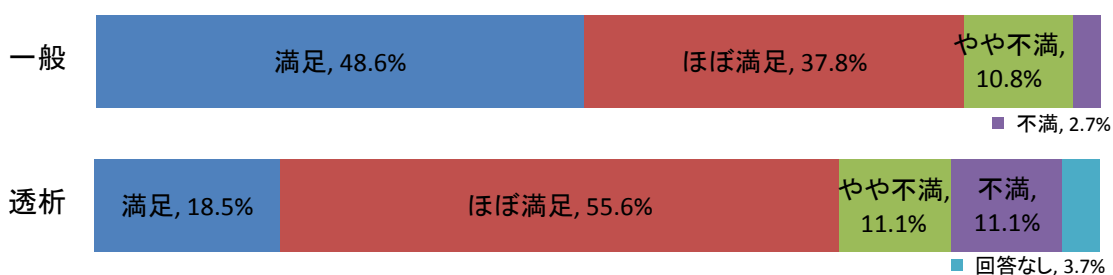
問1 病棟・病室の設備、調度品はいかがでしたか？



問2 療養生活は快適でしたか？

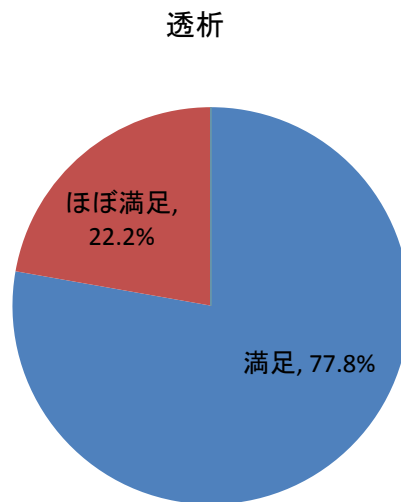
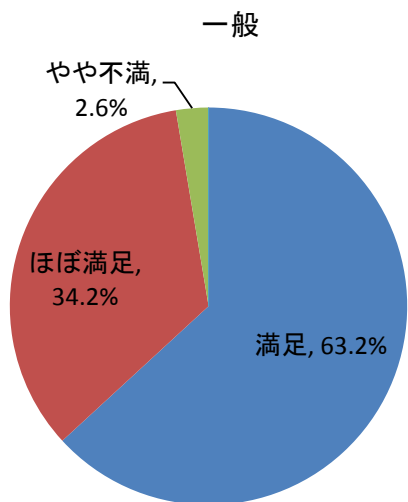


問3 食事の内容はいかがでしたか？

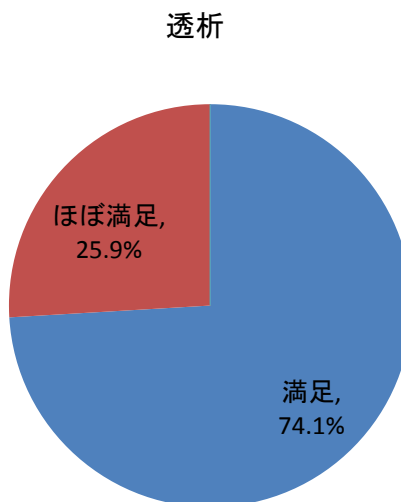
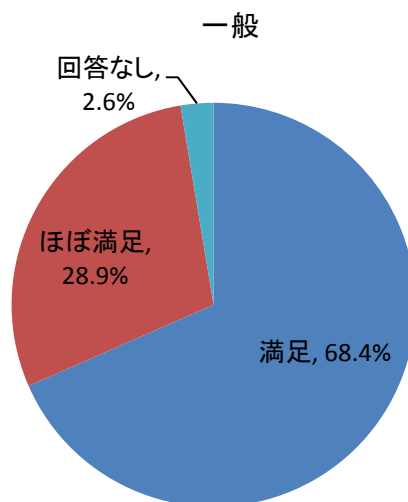


■ 総合評価

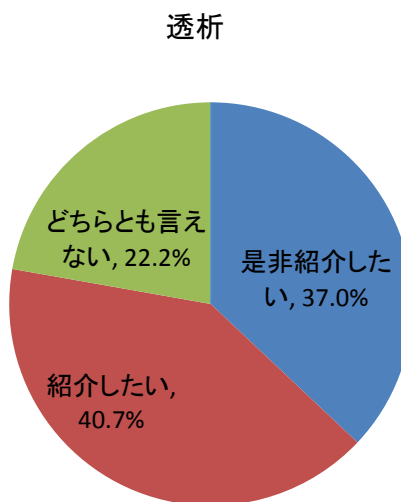
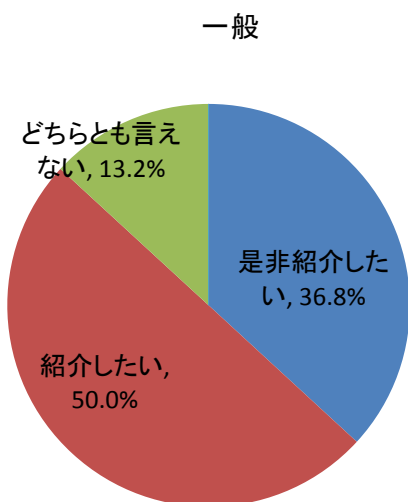
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を他の人に紹介したいと思いますか？



ご意見の内容と回答

患者満足度アンケート調査にご協力ありがとうございました。患者さま・ご家族の方から貴重なご意見をたくさんいただきました。患者さまの満足・不満足について検討し一歩ずつ改善して参ります。

今回のアンケート以外にも、当院では、ご意見箱を設けております。(3F：デイルーム、1F：公衆電話横、透析談話室) どのようなことでも構いませんので、お気付きの点がございましたら投書いただけますようお願いいたします。

【外来・透析】

設備環境について

● 80代 女性 本人

透析をうけている場所の冷房がよくききすぎて寒い。

● 60代 男性 本人

ほとんど言う事がないほどやさしく接してもらっています。しいて言う、透析室が時々寒く感じます。動いているスタッフの人達には悪いと思って言えずにいます。

【回答】

不快な思いをさせて申し訳ございません。透析室の冷房時の設定温度は27～28℃になるようエアコンを設定していますが、ベッドの位置によっては寒く感じる場合がございます。温度調整は透析の機械で調整できますので、ご希望の際はスタッフにお申しつけください。

● 30代 女性 本人

通話の音が大きすぎる男性の方に声を控えるよう伝えてください。イヤホンをしていても通話内容が丸聞こえです。

● 70代 男性 本人

患者側のことですが、何人かの人間が、病院を忘れて大きな声でしゃべり、気分が悪い時、頭にくる。何らかの方法で、病院から指導してほしい。

【回答】

そのような患者さんがいらっしゃいましたら、その都度、対応いたしますのでスタッフまでご連絡ください。また、多くの患者さんがいらっしゃいますので、患者さん同士でも、声のトーンに気をつける等の気配りをお願いいたします。

貴重なご意見ありがとうございました。

接遇について

回答なし

診療について

●70代 男性 本人

透析の準備が出来ているが時々ほったらかしにされる時がある。出来るだけスピーディーにやってほしい時がある。

●70代 男性 本人

穿刺までの待ち時間を出来るだけ早くしてほしい時がある。

【回答】

穿刺については、出来るだけ患者さんをお待たせすることのないよう、スピーディーな対応を心掛けておりますが、穿刺の待ち時間、午前・午後・夜間の透析入れ替わり時間帯には、多少お待ちいただくこともあろうかと存じます。どうぞ、ご理解、ご協力をいただきたく、お願いいたします。

その他の意見・要望など

●50代 女性 本人、付添・家族の記載無し（過去に入院をされたことのある患者様）

（※複数のコメント欄に、食事に関するコメントを記載されていたため、一つにまとめています。）

食事代100円UPは取るなら全員からもとってほしい。保険代からもとっているのに、いったいなんぼ取っているのだろう？

看護師さんからも100円UPの食事代もらってほしい。

ごはんおいしい時もある。

安い物ばかり出してくれる。少ないのに高い。100円UPはきつい。

【回答】

患者さんが入院された際にご負担いただく食事の負担額は、平成28年3月までは1食当たり260円でしたが、平成28年4月の診療報酬改定で1食当たり360円に、100円増額されました（低所得者世帯の方を除く）。

これは、国の定めたルールでの改定なので、全国統一の食事負担金額となっています。

食事代金は、一部の公費医療に加入されている患者さんを除き、食事を食べられた全ての入院患者さんにご負担いただくことになっており、全員の方からいただいております（生活保護世帯を除く）。

なお、患者さんにご負担いただく金額は増額されましたが、国が定めた食事療養費は以前と変わらず、病院内に支払われる1食当たりの金額は増額されておられません。

患者さんの食事代金が多くなりご負担をおかけいたしますが、よろしくご願いたします。

（看護師の食事代金は、当院の福利厚生の一部であるため、回答は差し控えさせていただきます。）

●70代 男性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

朝食のおかずを考えてほしい。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。

塩分や水分の管理の観点から、透析患者さんの朝食には汁物はお付けせず、代わりに小鉢を提供させていただいております。メニューについては、今後、検討させていただきます。

●60代 男性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

同じメニューが何日かすると出てくる事がよくありました。せめて10日間ぐらいはちがう物が食べたいと思いました。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。メニューのサイクルに注意し、対応いたします。

●40代 女性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

食事が少ない。同じ料理が多すぎる（いも料理、まめ料理、ツナ料理、青菜のおひたしなど）。

【回答】

食事量については、お気軽にスタッフにお申しつけください。担当医と相談し、増量が可能な場合は対応いたします。

食材については、バラエティーに富んだものを心掛けておりますが、病状によっては使用頻度の偏りが生じる場合がございます。今後の検討課題とさせていただきます。また、どうしても食べられない食材がある場合は、ご相談ください。

●60代 男性 本人

これからも長く医療がかかりそうなので、出来るだけ快適にしたいです。

【回答】

当院では「患者様と共に歩む医療」を病院の品質方針のひとつとして掲げております。治療方法は病気の種類によって異なりますが、患者さんの声に耳を傾け、提供出来る治療方法を検討しておりますので、ご不明な点などございましたら、担当医までご相談ください。

【外来・透析以外】

設備環境について

●60代 女性 本人

2F待合のイスがもう少し数があればよいかと思えます（混んでいる時に感じます）。

●50代 女性 本人

座るところが数がなくて真中に座りづらいです（3人がけのソファの場合）。

【回答】

今までご不便をおかけしておりましたが、10月19日に新しいイスを3つ、設置しました。
貴重なご意見、ありがとうございました。

●60代 男性 本人

雑誌の種類をもう少し多く。

【回答】

雑誌などの種類に関しては以前からご要望があり、随時検討・対応しております。個人的な好みなどもあると思えますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

●70代 男性 本人

冷房が少し弱かった。

【回答】

院内での冷房は通常26度で設定しております。待ち合いスペースが混み合っている時は、快適な温度を保てていない状態になってしまっているかもしれません。暑く感じられた時は可能な範囲で調整しますので、近くのスタッフまでお声かけください。

●60代 男性 本人

廊下に並んでいるイスでは横になれない（苦しいとき）。

【回答】

体調が優れず横になりたい場合は、職員までお声掛けください。対応させていただきます。

接遇について

● 60代 男性 本人

電話受付の対応がなれなれしい。

【回答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

当院へは、若年の方から高齢者の方まで幅広い年齢層の患者さんが来院されています。電話で問い合わせいただく時は、顔が直接見えないため、回りくどくならないようわかりやすい表現で説明したり、親しみやすい雰囲気を持っていただけるよう返答するようにしています。その反面、言葉づかいが「ですます」調でなかったり、敬語を使えていないのであれば、馴れ馴れしい対応であると受け取られてしまうこともあるかもしれません。

まず一番は正確な情報をわかりやすく丁寧にお伝えすることが重要ですので、受付での接遇マナーを再度見直し、多くの方に気持ち良く受け入れていただける対応を心掛けていきます。

● 60代 男性 本人

スタッフの対応でやや明るさが足りない感じがする。

● 60代 女性 本人

たんとんと事務的対応に少しアレッと感じます。

【回答】

申し訳ございません。常日頃より接遇サービスの向上に努めておりますが、至らない点があったようです。今後、職員一人一人が患者さんにご安心いただける接遇サービスを提供出来るように啓発して参ります。

● 60代 男性 本人

待ち時間の間で、お知らせがほしい（どういう状況か、あとどのくらい待てばいいかなど）。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

患者さんの待ち時間が少しでも減らせるよう、各部署で努めていますが、予約時間よりも診察開始が遅れそうな場合は、早めに患者さんへの声かけをするよう心掛けております。15分待ち・30分待ちなどと、明確な時間が答えにくい場合もあり、その際には「今〇時の予約の方の診察を行っており、時間がずれこんでいます」、「(順番は)今診察に入っている方の次です」、「あと〇番目で順番が来ます」といった表現で案内するようにしています。

具体的な情報を早め早めにお伝えしていくことも含めて、今後も診察開始までの待ち時間軽減に努めていきますので、ご理解ください。

● 60代 女性 本人

職員の方が気持よく、挨拶して下さる様子は好感が持てます。

● 80代 男性 本人

朝のあいさつ気持良いです。

【回答】

お褒めいただきありがとうございます。

今後も、接遇サービスの向上に務め、「笑顔であいさつ」を徹底して参ります。

●年齢未記載 性別未記載 付添・家族の記載無し

検尿したすぐ後でCTをとり（に行った時）、尿がたまっていますか？ときかれた。

【回答】

膀胱を含むCT検査では、膀胱内や周囲を観察するため原則として尿を貯めた状態で撮影をしています。また、検査目的に応じて、医師が指示した場合は、検尿をした後でも改めて尿が貯まるまでしばらく時間を置き、尿が貯まってから撮影をすることがあります。そのため、今回のような質問を行い、排尿（検尿）の有無を検査前に確認させていただいています。

ご理解くださいますよう、お願いいたします。

診療について

●70代 男性 本人

診察結果は書面でいただくと有難いです。

【回答】

検査の結果は、書面でご提供しております。診察に関する内容や疑問点は、診察時に納得のいくまでお聞きいただき、メモを取るなどして理解を深めてくださいますよう、お願いいたします。

●60代 男性 本人

径が4cm程の点滴失敗の跡が10日以上手に残ったままだった。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

末梢血管が細い場合、注射針がうまく刺さらない場合があります。このようなことが起こらないよう、研修等を行い、技術向上に努めます。尚、血管外漏出時の皮下出血は、概ね2週間程度で自然に吸収されますが、皮下出血が治らない場合には、医師までご相談ください。

その他の意見・要望など

●70代 男性 本人

友達に自分が入院した時の経験や結果をふまえ、受診するようすすめています（頻尿の人が友達に多いので）。

●70代 男性 本人

こんなに良い病院が有るとは知りませんでした（泌尿器科として）。手術はまだですが知り合いには紹介を機会があればしたいと思いました。

●70代 女性 本人

担当先生はすごく良いと思う！

●50代 男性 本人

（非常に静かで）医師の先生の説明もわかりやすくていねいでした。スタッフも親切でした。静かでよかったです。

【回答】

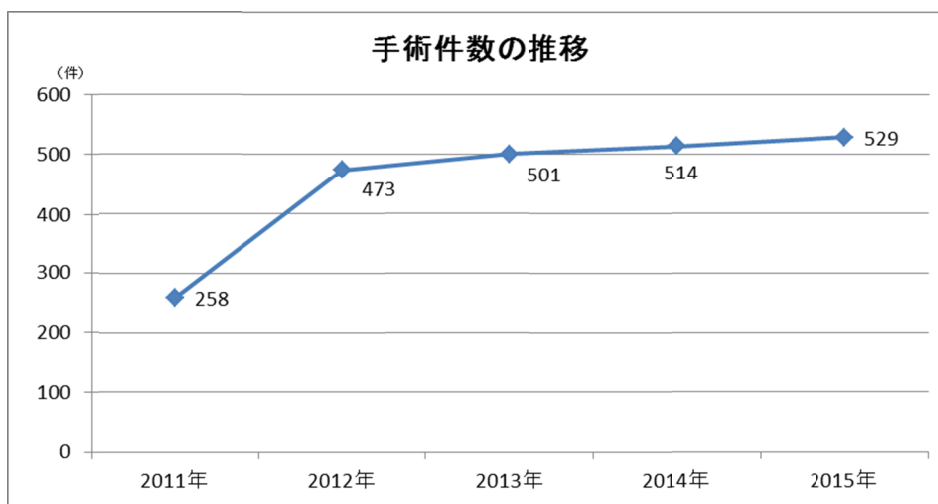
お褒めいただき、誠にありがとうございます。今後とも、より良い医療が提供出来るように、日々研鑽に励んで参ります。また、お知り合いの方で、泌尿器科の受診を考えている方がいらっしゃいましたら、是非、ご紹介ください。

●60代 男性 本人

外来の受付時間が短すぎる。午後の時間帯を拡大して欲しい。

【回答】

当院には、泌尿器科の常勤医師が3名おりますが、2012年より手術の施行件数が大幅に増加しており、午後からは泌尿器科の医師全員で手術の対応にあたっている状況です。そのため、現状では午後の外来診察を開く見通しは立っておりません。ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解くださいますよう、お願いいたします。



●50代 男性 本人

診察後の精算までの時間がやや長い（支払いまでの時間が長い）。

【回答】

ご不便をかけて申し訳ありません。

診察が終了すると、担当看護師が診療実施項目のチェックを行い、会計担当へ診察終了の情報が回ってきてから会計業務を行っていますが、その合間で電話対応や窓口対応も兼務しているのが現状です。

患者さんの余分な待ち時間が増えないよう、今後も看護師・事務間での業務連携を計り、迅速な会計処理が出来る環境を整備して、ご不便がかからないよう努めていきます。

●80代 男性 本人

家から遠い、バスの便が悪い。

【回答】

立地条件やバスの便については、当院では如何ともし難い問題ですので、ご容赦ください。

●80代 女性 付添・家族

全てに配慮が行き届いていて安心快適な時間が過ごせています。

【回答】

お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も、患者さんに快適な環境のもとで安心して治療に専念していただけるような病院づくりに努めてまいります。

【入院・透析】

設備環境について

●90代 女性 本人

案内表示を見やすく大きくしてほしい。

【回答】

案内表示については、適宜見直しを行なっています。一昨年は、1階トイレ、3階浴室、3階多目的トイレに、更に見やすいプレートを設置し改善いたしました。その他に、わかりにくい箇所がございましたら、お近くのスタッフにお声掛けくだされば、ご案内させていただきます。

●40代 男性 本人

空気清浄機のフィルター交換の時期が記入されていないので信用していない。

【回答】

病室内で使用している空気清浄機のフィルターについては、院内感染対策チーム（ICT）が定期的に確認し、フィルターの掃除などを行い、清潔を保っておりますのでご安心ください。

接遇について

回答なし

診療について

●80代 女性 本人

薬の効果が同じでも、名称や形状が変更になった場合は、何に対する薬か教えてほしい。

【回答】

説明が不十分で申し訳ありませんでした。

薬が変更になった際には、薬剤師から、薬剤師が不在の時は、医師や看護師から説明するように努めています。薬について、不明な点がございましたら、遠慮無く職員までご相談ください。

●60代 男性 本人

透析を決まった時間内にしてほしい（時間延長などがあると辛いので）。

【回答】

透析前の体重測定結果の体重増加量によって透析中に除水する量が決まります。除水量が多いときは、透析時間を延長する方が1時間あたりの水分を除去する速度がゆっくりになり、透析中の急激な血圧低下を抑え心臓にかかる負担を少なくできますので、時間延長を勧めています。その他に、時間延長の良い点は透析の効率が上がり血液をよりきれいにできます。また、わからないことがありましたらお気軽にスタッフまでお尋ねください。

● 80代 男性 本人

専門用語や略語は難しくて分かり辛いので、きちんと説明してほしい。

【回答】

当院では、患者さんに分かり易い言葉で説明をするように職員教育を行なっています。専門用語や略語を使った説明を行う者がいたのであれば、申し訳ありません。患者さんに分かり易い説明を行うよう、今後の職員教育で周知徹底したいと思います。

ご指摘、ありがとうございました。

● 50代 男性 本人

増えた水分は、除水してドライの体重までもどしてほしい。杖なしで歩けるようになりたい。腰と膝の痛みを取りたい。

【回答】

透析前の体重測定結果の体重増加量によって透析中に除水する量が決まります。除水量が多いときは、無理せず一週間かけて基礎体重（＝ドライ）までもどしていきます。除水量が非常に多いときは、透析時間を延長することも勧めています。わからないことがありましたらお気軽にスタッフまでお尋ねください。

杖なしで歩けるようになりたい、腰と膝の痛みを取りたい、とのことですが、一度、担当医にご相談ください。

入院環境について

● 年齢未記載 男性 本人

おかずは串に刺して出してほしい（スプーンを使って食べると前がよごれるので）。

【回答】

個別に対応いたしますので、スタッフにご相談ください。

● 50代 男性 本人

透析をしているので、ダメなのは分かっているが、もう少し食事の味を濃くしてほしい。

【回答】

医師の指示に基づいて、塩分制限を行なっております。出来れば、薄味に慣れていただければと考えております。

● 80代 女性 本人

たまには違う種類の魚が食べたい（赤身の魚や小魚類）。

【回答】

衛生管理上、生魚はお出しできませんが、お魚のメニューは色々提供しております。ご意見は、今後のメニュー作りの参考にさせていただきます。

●60代 男性 本人

食事を持ってきてくれたり、回収してくれたりするのが遅い。

【回答】

ご不便をおかけして申し訳ありません。

配膳時間は毎日決まっていますが、他の業務と重なり多少ずれてしまうことがあります。また、ゆっくりお食事をしていただくため、下膳は遅めに伺うようにしております。早めの回収をご希望の場合は、ナースコールでお知らせください。

●70代 女性 本人

朝食のおかずが少ない。

【回答】

塩分や水分の管理の観点から、透析患者さんの朝食には汁物はお付けせず、代わりに小鉢を提供させていただいております。分量については、スタッフにお声掛けください。担当医と相談の上、対応いたします。

●40代 男性 本人

BSがうつらない時がある。

いつもよく似た食事である。

【回答】

今年の夏に、テレビの視聴が良好な状態となるよう、共聴設備を調整しました。現在でも、BSがうつらないようでしたら、職員までご連絡ください。

いつもよく似た食事であるとのことご指摘ですが、当院では、出来るだけバラエティーに富んだものを提供するように心掛けておりますが、患者さんの病状によっては使用頻度の偏りが生じる場合がございます。今後の検討課題とさせていただきます。

●60代 男性 付添・家族

ソファベッド（個室）の設置をお願い出来ましたら。

【回答】

個室にソファベッドをとのご要望については、スペースや費用の都合上、現状では対応できかねます。今後、改築等を行う際の検討課題とさせていただきます。

●70代 女性 付添・家族

部屋の床頭台の開閉不良あり不便。貸出しベッドの金具は不快で不眠状態。中にはそうでないものもある。

【回答】

ご不便をお掛けし申し訳ございません。床頭台の開閉不良については点検した後に修理いたします。貸出しベッドについては、あくまでも非常用であるため作りが簡素となっている点をご容赦ください。

その他の意見・要望など

●40代 男性 本人

(職員の)名札が見えにくいので、お名前でも呼ばない。

【回答】

名札が見えにくいと感じられた理由は何でしょうか？名札の文字が小さいからなのか、名札を付けている位置が問題なのか、それとも患者さんの視力の低下によるものなのか等、見えにくい理由を検証し、改善出来るか検討いたします。

●50代 男性 本人

薬の説明を時々でなく、一度にして欲しい。

通院時に食事を出してもらいたい。

【回答】

薬の説明は、薬が変更になる度に説明しております。煩わしく感じられる方もいらっしゃると思いますが、薬を飲まれる前の大切な説明ですので、ご理解くださいますようお願いいたします。

その他、お薬についてご質問がございましたら、医師またはスタッフまでお声掛けください。また、かかりつけ薬局をお持ちの場合は、その薬剤師から詳しく説明を受けることもできますので、ご利用をお勧めします。

通院時に食事を出してもらいたいとのご要望については、当院では対応出来かねます。ご了承ください。

●年齢未記載 性別未記載 本人、付添・家族の記載無し

9時に検査と聞いていたが、しばらく放置された。デイルームで待つように言われて待っていた。(こちらから声をかけるまで忘れられていた。)

【回答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、同じことが起こらないよう、職員に周知徹底いたします。

●40代 男性 本人

足浴が出来る事を教えてもらえなくて、退院1日前に聞いた。入浴できない患者への配慮をもっとしてほしい！！

【回答】

入浴できない方は、状態に応じて清拭させて頂いております。適宜、足浴も行なっておりますが、配慮が足りず、申し訳ありませんでした。

【入院・透析以外】

設備環境について

- 70代 男性 本人
駐車場をもっと広げる。

【回答】

駐車場を広げることは、申し訳ございませんが対応できません。ご了承くださいますようお願い致します。

- 30代 男性 本人
同じ造りなので、部屋を迷ってします。部屋の案内表示を細かく表示しては・・・。

【回答】

回廊型の病棟でご不便をかけております。

部屋の案内表示は、エレベーターを降りた右側にフロア図を設置しておりますので、こちらをご覧ください。部屋がわからなくなった場合には、どうぞ遠慮なく職員までお声掛けください。ご案内させていただきます。

接遇について

- 70代 男性 本人
私語が多すぎる。特定の個人への対応がかたよっている。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。業務中の私語は慎むよう、職員教育に取り組んで参ります。

診療について

回答なし

入院環境について

- 60代 男性 本人
朝食をもう少し改善していただきたい。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。患者さんに美味しく食べていただける朝食が提供出来るよう、これからも努力を重ねてまいります。

- 70代 男性 本人
機器についても古い物もかなりみられた。

【回答】

当院では、臨床工学技士を中心に、医療機器の日常点検や法定点検を欠かさず実施し、不具合のないように努めております。たとえ古い機器であっても問題なく使用出来る状態を維持しておりますので、ご安心ください。

● 80代 男性 本人

テレビ視聴用 I C システム不満。余りにも時間が短いと感じる。

トイレ内に小さな棚がほしい。

朝、食事中に清掃に来るのを止めてほしい。

【回答】

テレビカードの料金につきましては、テレビ本体の維持費や電気料金等の諸費用と、近隣病院の状況等を勘案し設定しておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

※テレビカード1,000円で、約20時間ご視聴いただけます（平成28年7月時点）。

病室トイレにつきましては、万一患者さんが倒れられた場合にも速やかに室外へ移動できるよう、突起物は設けないようにしておりますので、ご理解いただきたいと存じます。

● 60代 女性 本人

入浴許可がでたら、毎日シャワーができたらと思います。

毎回代替食を出して下さり、ありがとうございます。

【回答】

院内の個人風呂は毎日使用できます。入浴許可が出た患者さんで入浴を希望される場合は、病棟スタッフまでお申し出ください。

● 60代 男性 本人

洗面台の水の飛びはねが目立つ。水量の問題と形状が良くない。

【回答】

洗面台の形状はいかんともしがたい問題です。水の飛びはねは、水の勢いの調整に参りますので、よろしくお願いたします。

● 70代 女性 本人

ご飯の量が多すぎる。

【回答】

ご飯の量が多いと感じられる場合は、スタッフにお気軽にお申し付けください。担当医と相談の上、対応いたします。

● 60代 男性 本人

病室の照明が暗い。

【回答】

病室の照明は、十分な明るさが保てるように設置しております。十分な明るさが得られていないようでしたら、照明器具の交換が必要な状態になっているのかもしれないので、職員までご連絡ください。

●30代 男性 本人

購買ルームの設置（周辺に何も無い為）。

【回答】

病院周囲にコンビニやスーパーはありませんが、どうしようもない問題で、当院のような小さな病院では、売店を設置することも出来かねております。入院が決まったら、入院時の準備品を記載した『入院のしおり』をお渡ししておりますので、そちらの方を参考に準備をしていただきますよう、お願いいたします。

その他の意見・要望など

●90代 男性 本人

点滴や注射の針の差しかえの時に、何度もさし直されるのが痛くて辛かった。

【回答】

何度も痛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

点滴や注射の時の痛みが一回で済むように、今後も継続して技術の向上に努めてまいります。

【頂戴したお褒めの言葉】

- 70代 女性 本人（透析以外 外来）
清掃、整理、通路、いつもきれいで感心しております。
- 60代 男性 本人（透析以外 外来）
生花がきれいです（特にポインセチアとラン）。
- 80代 男性 本人（透析以外 外来）
非常にけっこうです。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）
環境面全て満点です。
- 50代 男性 本人（透析以外 外来）
物静かで、よかった（病院自体が）。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）（過去に入院をされたことのある患者様）
食事はおいしかったです。
- 80代 女性 本人（透析以外 外来）
濱尾先生の優しい言葉に心はげまされ感謝しています。
- 50代 男性 本人（透析以外 外来）
いつも花をきれいにかざってくれていて、やすらぎます。
- 60代 男性 本人（透析以外 外来）
いつも生花をきれいに飾ってあるのに感心しています。
- 50代 女性 付添・家族（透析以外 外来）
清潔感があり、いつ来院してもきれいなお花等が生けられており、本当に外から入ってきて気持ちが良いです。スタッフの方も老人にも親切で安心しました。これからもよろしくお願い致します。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）
きれいに清掃され、いつもきれいな花を飾っており心が和みます。
- 80代 女性 本人（透析 入院）
とにかく病院そのものが感じ良い。

●30代 女性 本人

やむをえず子供を3人もつれてきて、うるさくしてしまってもすみませんでした。でも「つれてきても大丈夫ですよ」といって下さって、とてもたすかりました。ありがとうございました。

●50代 女性 本人

とても親切で心がなごみました。大変な立場でおられながら、患者様に対してのやさしいおもいやりに感動しました。

●80代 男性 付添・家族（透析以外 入院）

環境が良く、静かで、ほっこりしておちつく。

●50代 女性 本人

病棟スタッフの人達が、とても親切ですごしやすいです。食事もおいしくいただいています。

●80代 男性 本人

掃除が行き届いており、清潔である。調度品が適宜あしらわれており、心が癒やされる。これらを維持・管理していただきたいと思います。

【回答】

多くのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も皆さま方に信頼して頂けるように努めて参ります。また、お気付きの点がございましたら、お気軽にスタッフまでお申し出ください。院内には、「ご意見箱」も設置しておりますので、投書いただければと思います。